

әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті  
География және табиғатты пайдалану факультеті  
Рекреациялық география және туризм кафедрасы

«Туризм» мамандығы  
Қонақ үй шаруашылығы пәні бойынша  
Дәріс 7:  
Қонақ үй бөлімдерінің құрамы



Оқытушы:  
география ғылымдарының  
кандидаты, доцент  
**Актымбаева А.С.**

**Алматы, 2021 ж.**

## Дәріс мақсатты: Қонақ үйлердің бөлмелердің құрамын қарастыру

### Қарастырылатын сұрақтар:

1. Қонақ үй бөлмелерінің мәні, олардың топқа жіктелуі: вестибюль, тұрғын бөлігі, тамақтандыру бөлімі, сауда-тұрмыстық мәндегі ғимараттар, қызметтік, тұрмыстық, техниалық және т.б., олардың функциялары.
2. Схема бойынша бөлмелер мен ғимараттардың негізгі топтарының байланысы.
3. Орналастыру қызметі, оның функциялары.

Инженерлік қызмет орталығының негізгі міндеті; электр, санитарлық техникалық жүйені қамтып қадағалау, жөндеу құрылыс жұмыстарын ұйымдастыру, байланыс телекоммуникация жұмысының дұрыс болуын, желдеткіш салқындатқыш қондырғыларының дұрыс жұмыс істеуін қадағалау.

Көмекші қызмет тобына-тұрмыстық қажет жұмыстарын реттейтін қонақ үй кешені бөлімі жатады. Оған кір жуу, химиялық тазарту, аяқ киім жөндеу т.б жатқызамыз.

Қосымша қызмет көрсету саласына бизнес-орталық, спорттық шынықтыру алаңдары мен залдары, шаштараз, сән салондары, магазиндер кіреді. Қызмет түрлерінің ортақ моделін таппадық. Олардың түрі әртүрлі қонақ үй статусына оның иесіне тікелей қатысты. Қонақ үй бизнесіндегі басқару жүйесі, нарық жағдайына икемделген, қарапайым, қызмет алушыларға жағымды болуы шарт.

# Оған төмендегілер сәйкес болуы тиісті.

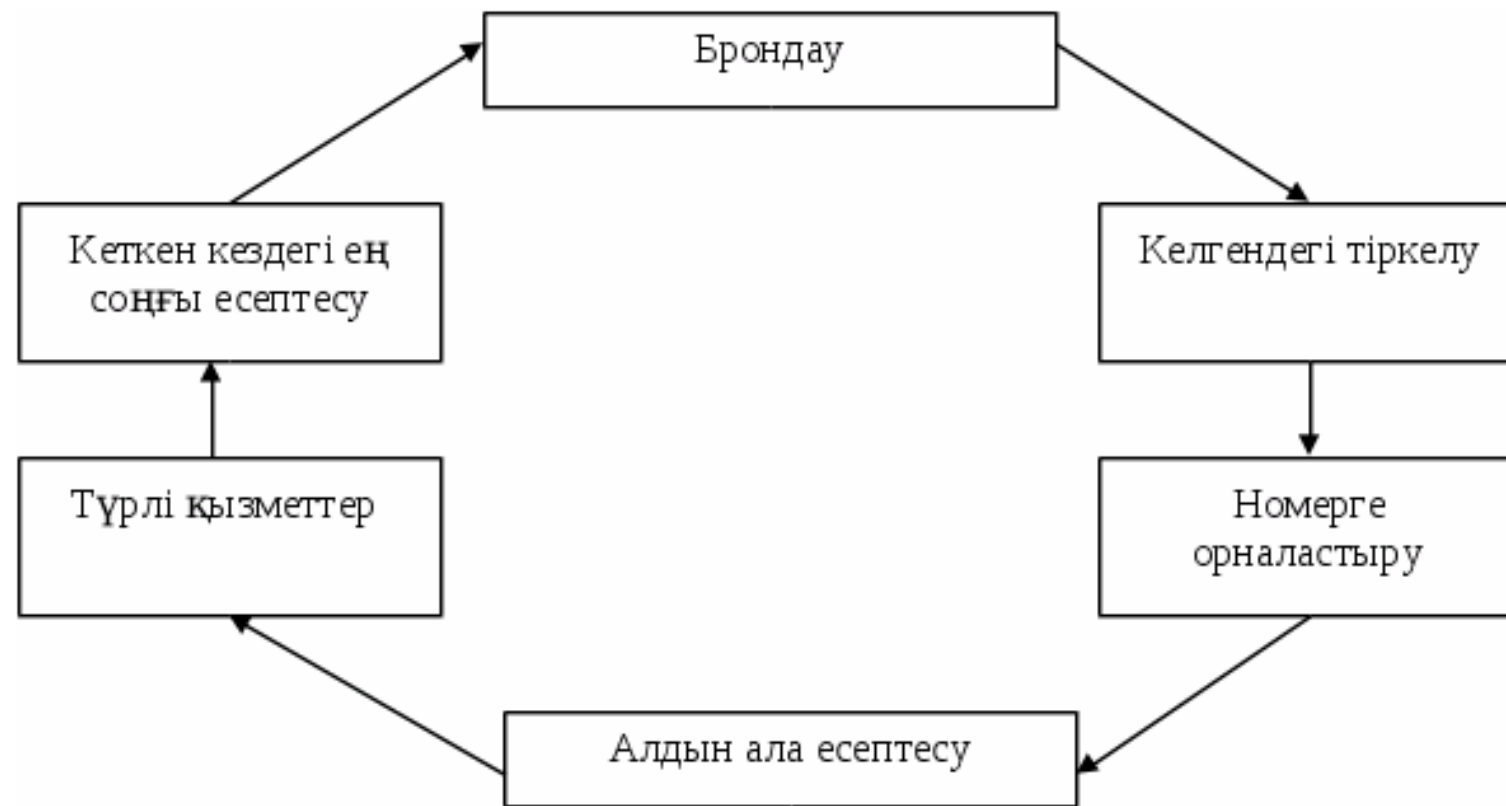
Қонақ үй туралы демалушылардың алғашқы пікірі, қабылдау және орналастыру кезінде қалыптасады.

1. Басқару органдарының көп болмауы;

2. Қызмет бөлімдері ықшам, маман болуы;

3. Тұтынушы сұранысына сай болуы.

Қонақ үй  
қызметінің  
технологиялық  
циклі



---

Барлық  
категориялы  
қонақ үйлерде  
қонақтарға  
қызмет көрсетуді  
келесідей этап  
түрінде көрсетуге  
болады:

қонақ үйде алдын ала орынға  
тапсырыс беру (брондау);

қонақтарды қабылдау және  
орналастыру, тіркеу;

тамақтану және тұру қызметтерін  
ұсыну (нөмірді жинау);

тұрғындарға қосымша қызметтер  
көрсету;

шығуда есеп беру және шығуды  
ұйымдастыру;

Қонақ үйде алдын ала бөлмеге тапсырыс жасау, келген кезде қонақтарды тіркеу, көрсетілген қызметтер үшін және тұрғаны үшін есеп айырысу, шығуды ұйымдастыру сияқты қызметтердің барлығы тіркеу және қабылдау бөлімінде жасалынады, мұнда әдетте кезекші администратор, портье, кассир қызмет жасайды. Көптеген әлемдік және отандық қонақ үйлерде бұл жер ағылшынша «Reception» деп аталады.

Қонақ үй тұрғындарына қонақ үй персоналы (нөмірде және сервистік қызмет көрсету) және қонақ үйде орналасқан басқа кәсіпорынның (сату орындары, шаштараз, медпункт қызметі және т.б.) персоналы қызмет көрсете алады.

Қонақ үй басшылығы мен тұрғындар арасындағы қарым-қатынасты реттейтін басты заңды құжат – «Қонақүйдегі ішкі тәртіп пен қолдану ережелері». Бұл құжаттағы ережелердің орындалуы міндетті болып саналады. Бұл қонақ үй басшылығы тарапынан шығарылады. Ондағы ережелерді тұрғындарда, қонақ үй қызметкерлері де бұлжытпай орындауы тиіс.

«Қонақ үйдегі ішкі тәртіп пен қолдану» ережелерінде қонақ үйдегі қалу уақыты, қонақ үйге тұру рұхсаты, төлем ақы мөлшері және де төлеу жолдары, бөлмелерді брондау шарттары, қонақ үй әкімшілігінің тұрғындар алдындағы, тұрғындардың қонақ үй әкімшілігі алдындағы міндеттері мен құқықтары көрсетілген.

Орналастыру және тіркеу қызметінің функциясы. Қонақ үйге келгенде қонақ бірінші болып қабылдау және тіркеу бөлімімен танысады. Осы қабылдаудан бастап қонақтар қонақ үйдегі қызмет көрсету деңгейін көре алады.

Қабылдау бөлімінің негізгі функциясына : нөмірді брондау, туристерді қабылдау және тіркеу, қонақ қонақ үйден шығарда есеп айырысу, әр – түрлі ақпаратпен қамтамасыз ету жатады.

Іс – сапармен, жиналысқа, конференцияға келген азаматтар анкетаның бір данасын ғана толтырады. Ал қалған қонақтар екі данадан толтырады.



Портъе тұрып жатқан қонақтардың және қонақ үйдің бүкіл кілттеріне жауапты адам. Қонақтарға тек карточкасын көрсеткенде ғана кілт беріледі. Сонымен қатар тіркеу және қабылдау бөліміне қонақтар қандай да бір ақпарат немесе қызмет түрін алу үшін келеді.

Механизацияланған есептің операторы немесе кассир барлық көрсетілген қызметер үшін уақытында төлем ақының төленуін қамтамасыз ететін адам. Төлем ақы қабылдағаннан кейін есебін жасап оны арнайы бухгалтерияға өткізеді.

Швейцарлар, ережеге сай, қонақ үйдің кіре берісінде тұрады және қонақтарды алғаш қарсы алады, олардың көліктен түсуіне жәрдем жасайды. Швейцарлар қонақ үйде көрсетілетін қызметтер және қонақ үйде өтетін іс – шаралар туралы, қонақ үйдің орналасуы және территориясы туралы ақпараттарды білуі керек.

- Енді, осы айтылған қызметшілердің атқаратын функцияларын анықтап, қонақүйге керекті персонал санын қарастырайық.
- Қабылдау бөлімінің функциясына-брондау, тіркеу, номерлерді бөлу, клиенттерге ақпараттық қызмет көрсету, есеп айырысу құжаттарын тексеру, келген-кеткен клиенттер, сол клиенттер жайлы ақпаратты басқару. Потенциалды клиенттерге қызмет көрсетеді.
- Қонақтарды қабылдау және орналастыру қызметінің агенті (кезекші администратор)-құжаттарды дайындайды, төлем ақы қабылдайды, клиентке есеп шот жазады. Кілттерді беруге жауапты, құжаттарды жинап, сақтауға алып қояды. Телефон операторы-қалаарлық және халықаралық телефон станциялармен байланыста болады. Клиенттің халықаралық және қалаарлық телефон қоңырауларын жазып алып, төленуін қадағалайды.
- Қоғамдық тамақтандыру бөлімі ресторанда, кафеде, барда қонаққа қызмет көрсетеді, банкет, презентация өткізеді. Тамақтандыру бөлімінің менеджері қызмет көрсетушілерді (даяшыларды), ресторан әншілерін, бармен, ресторан ішінде қызмет көрсетушілерді басқарады. Қонақүйлерде инженерлі-техникалық қызметтің маңыздылығынан, қонақүйлерді әр-түрлі жоғарғы техникамен жабдықтауда.

# Бақылау сұрақтары

1. Қонақ үй құрылысында мән беретін негізгі принциптерін атау.

2. Қазіргі кезеңдегі қонақ үй шаруашылығының қандай мәселелері бар?

# Негізгі әдебиет тізімі

- 1. Мазбаев О.Б., Омаров Қ.М. Қонақ үй шаруашылығы. - Алматы: Абай атындағы ҚазҰПУ, 2009. – 99 б.
- 2. Жангуттина Г.О., Актымбаева А.С., Тумажанова М.О., Токбергенова У.А. Қонақ үй және туристік кешендерді жобалау негіздері. -Алматы, 2020 – 71 б.
- 3. Жангуттина Г.О., Актымбаева А.С., Кожаметова Н.С., Сарсенбаева А.М. Мейрамхана ісі және мейрамхана бизнесіндегі брондау және резервілеу. Оқу құралы.- Алматы, 2018 – 71 б.
- 4. Актымбаева А.С.; Желдибаев А.Е.; Сарсебаева А.М. Туризм инфрақұрлымы: теория және практика. Учебное пособие. - Алматы: ТОО «Лантар Трейд», 2019. -154 с.